

Van klacht tot kwaliteit

Een kans om het beter te doen

Een klacht of verbeteringsuggestie is een kans. Een kans om het beter te doen. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Hoe werkt onze klachtenprocedure?

Eenvoudige klachten proberen we direct op te lossen. Hiervoor is geen formulier nodig. U kunt het probleem bespreken met de desbetreffende medewerker.

Is uw klacht ingewikkelder van aard en niet 1-2-3 opgelost, dan kunt u eenvoudig via onze website ons klachtenformulier invullen. Heeft u problemen bij het invullen van het klachtenformulier? Onze medewerkers helpen u graag.

U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Uw klacht wordt toegewezen aan een onafhankelijke klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar onderzoekt zorgvuldig uw klacht. U wordt in de gelegenheid gesteld uw klacht toe te lichten. Ons streven is binnen zes weken na ontvangst schriftelijk te reageren op uw klacht.

Wanneer u zich niet kunt vinden in de voorgestelde afhandeling, dan kunt u dit binnen een maand schriftelijk kenbaar maken aan de geschilleninstantie Stichting DOKh:

Stichting DOKh
Afdeling Klachten en Geschillen
Robijnstraat 6
1812 RB ALKMAAR
Tel.: 072 – 520 83 25 (dagelijks van 09:00-15:00 uur)
klachtengeschillen@dokh.nl
www.dokh.nl

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

1. Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk.
2. Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Bedrijfsartsengroep meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een jurist inschakelen voor een aansprakelijkstelling.
3. Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Financiën: facturatie@bedrijfsartsengroep.nl